



ANEXO V : GUION PARA LA REALIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE ENFOQUE

GUION PARA EL DESARROLLO DE LAS SESIONES DE GRUPOS DE ENFOQUE PARA LA DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS Y NECESIDADES ENTRE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UAM (PILOTO)

Introducción (15 minutos)

Dar a conocer al grupo para qué se lleva a cabo esta reunión y qué va hacerse con los resultados de la misma. Se realizará conjuntamente por el/la jefe de la biblioteca y los Consultores de Inforárea.

■ Presentación del proyecto: (Jefe de Biblioteca)

- La biblioteca de la UAM está llevando a cabo un estudio sobre la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que reciben de la biblioteca. Este estudio está financiado por el MEC y se enmarca dentro del programa de subvenciones para la realización de acciones con cargo al programa de Estudios y Análisis, destinadas a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario, en el que hay un apartado específico destinado a las bibliotecas universitarias. La investigación se está realizando en dos frentes, una recogida de cuestionarios con objeto de obtener datos cuantitativos sobre la importancia atribuida y el nivel de satisfacción de los usuarios y unas sesiones prospectivas con usuarios de las bibliotecas.

■ Presentación de los integrantes del proyecto: (Jefe de Biblioteca)

- El proyecto se está llevando acabo por la Biblioteca de la Universidad Autónoma, con la participación Inforárea, empresa consultora en el ámbito de las bibliotecas y gestión de la documentación y el apoyo del Instituto L.R. Klein, Centro de Investigación universitario de la Universidad Autónoma de Madrid, especializado en modelización econométrica aplicada.

■ Objetivo general (Consultor de Inforárea)

- La sesiones de trabajo con los usuarios tienen un objetivo prospectivo, y se centran sobre una serie de focos de investigación sobre los que se pretende obtener percepciones y expectativas de los usuarios de las bibliotecas en un entorno en que tanto las cantidades como los soportes de información están cambiando rápidamente. Los resultados obtenidos permitirán enfocar mejor las estrategias de futuro del servicio bibliotecario ajustándolas a las necesidades de los usuarios y mejorando la calidad de la oferta.

■ Duración de la sesión de trabajo y composición del grupo(Consultor de Inforárea)

- Los grupos de trabajo estarán integrados por 6 miembros seleccionados por los jefes de cada una de las bibliotecas entre sus usuarios frecuentes. Tres de ellos son estudiantes de distinto curso y carrera, exceptuado el primer curso y los otros tres pertenecen al segmento que la biblioteca denomina como personal investigador: dos docentes y un representante del tercer ciclo universitario.

- Las sesiones de trabajo serán moderadas por dos consultores de la empresa Inforárea. Tendrán una duración aproximada de 3 horas a lo largo de las cuales se irán desplegando los Focos de Investigación. No estará presente personal de la biblioteca y la información recogida por la consultora será anónima. Todos los participantes tienen el mismo derecho de opinión, y aunque los integrantes del grupo puedan tener diferentes percepciones sobre el servicio se evitará la crítica a las opiniones de los miembros. Asimismo se requiere la participación activa de todos los componentes del equipo.

■ **Presentación de los participantes (Participantes)**

Cada participante escribirá en un cartel que situará en el lugar donde se sienta con su nombre y la indicación de una E si es estudiante o I si es docente o perteneciente al tercer ciclo universitario. Se realizará una ronda de presentaciones general en la que cada persona se presente por su nombre, su categoría dentro de la universidad y la carrera o disciplina en la que trabaja.

■ **Agradecimientos (Jefe de Biblioteca)**

- Se agradece la presencia en dicha sesión. Se comunica que a la mitad la biblioteca ofrecerá un café con pastas a los participantes y que al final de la sesión la biblioteca entregará un pequeño detalle en agradecimiento por su participación.

■ **Preguntas y comentarios (Consultores de Inforárea)**

- Oferta abierta a los participantes por tienen dudas al respecto.

■ **Recogida de datos. (Consultores de Inforárea)**

El facilitador de Inforárea recogerá el nombre, categoría y disciplina a la que pertenecen cada uno de los participantes.

Se anotarán las preguntas e incidencias que surjan en la fase de presentación.

■ **Entrega de Materiales**

Los materiales se irán entregando a medida que se desarrollen los Focus Group.

Foco de investigación 1: Experiencia y habilidad de los usuarios en el acceso a la información

■ Objetivo general

Conocer el grado de experiencia y habilidad de los usuarios en el uso de información con especial incidencia de la información en soporte electrónica. Conocer el impacto de la información electrónica en el uso de la biblioteca.

La tarjeta con el título del Foco de Investigación se pega en lugar visible en la pared.

■ Objetivos específicos

- Evolución de la información y del uso de información en soporte electrónico
- Pautas de uso de la biblioteca en relación con el uso de la información electrónica
- Preferencias en el uso de información en papel y electrónica
- Facilidad en el uso de información según tipo electrónica/papel
- Grado de capacitación en el entorno de la información electrónica
- Papel de la biblioteca en la mejora de las habilidades para el uso de la información en soporte electrónico.

■ Actividad 1: percepción sobre la evolución de la información en soporte electrónico en las disciplinas que les afectan.

A cada participante se le entregarán tres tarjetas en las que habrá dibujado un recipiente graduado del 0 a 100. Las tarjetas de color blanco para investigadores y amarillo para estudiantes. Tendrán que pintar con rotulador naranja el nivel de información electrónica que consideran que existe en la actualidad en su disciplina, la que se utilizaba hace dos años y la que creen que se utilizará dentro de 2 años. Todos los participantes deben identificar sus dibujos con su inicial .

Estos se pegarán en un panel en tres filas "Hace dos años", "Actual", "Dentro de dos años" ordenados de mayor a menor.

■ Actividad 2: grado de uso de la información en soporte electrónico en la actualidad

Con referencia al panel de la información donde figuran los recipientes de la situación actual, el facilitador irá preguntando a cada participante que señale la línea dentro de la información electrónica donde se encontraría su grado de uso actual de la misma. Dicha línea se marcará con un rotulador negro en los recipientes de cada participante

■ Preguntas

1. **OBJETIVO: Analizar las pautas de uso de la biblioteca en relación con la información electrónica y papel**

Como se trabaja cuando se empieza una investigación, preparan un examen, un trabajo etc. y en que momento tienen que ir físicamente a la biblioteca. ¿consultáis primero lo que hay en papel- libros, revistas- en el catálogo o vuestras propias referencias o consultáis los que hay en soporte electrónico: en internet en bases de datos bibliográficas o en revistas electrónicas? Turno de respuestas empezando por el primero de la derecha del facilitador

2. OBJETIVO: percepción sobre la evolución del uso de la biblioteca en relación con la evolución de la información electrónica

Viendo en el Panel los vasos para dentro de dos años, en que probablemente habrá una mayor cantidad de información electrónica, si consideran que en esa situación disminuirá la necesidad de ir físicamente a la biblioteca, o que será necesario ir porque habrá fuentes de información que sigan estando en papel o bien porque la biblioteca ofrece un espacio para trabajar u otras razones.

3. OBJETIVO : preferencias respecto a la información en soporte electrónico vs soporte papel y facilidad de uso

Si existe un mismo artículo de la misma revista en papel y en formato electrónico cual se prefiere, indicando si la preferencia es porque os resulta más fácil de encontrar, de usar u otros motivos.

■ Actividad 3 Grado de capacitación para el uso de la información en soporte electrónico en la situación actual.

Observando el panel de los vasos en situación actual. ¿Consideran que están bien capacitados para encontrar información en un entorno electrónico? Elegir una pegatina: ROJA significa que no están bien formados, VERDE que sí y AZUL que a medias. Cada uno le entregará su pegatina al facilitador y le dirá cual es su vaso de la fila dentro del grupo en la Actualidad. El facilitador al recoger la pegatina preguntará al participante si ha realizado cursos de formación de usuarios de la biblioteca. En caso de respuesta positiva anotará una F en la pegatina correspondiente a dicho participante.

Se comentará el resultado obtenido sobre la capacitación y su relación con los cursos de formación impartidos por la biblioteca que enlaza con la siguiente pregunta.

■ Preguntas

4. OBJETIVO: percepción sobre el papel de la biblioteca en la mejora de las habilidades en la búsqueda de información en el entorno electrónico

Cuales son específicamente los problemas de capacitación que percibe cada uno de los participantes y en que grado consideran que la biblioteca podría contribuir a la mejora de su manejo del mundo de la información. O en caso contrario si no consideran que ese es un papel a asumir por la biblioteca.

■ Recogida de datos

- Recogida de notas y comentarios de las preguntas
- Fotografía del panel completo con los vasos y con el resultado de la Actividad 2

■ Materiales

- 3 tarjetas vasos blanco x 3 participantes: 9
- 3 tarjetas vasos amarillo x 3 participantes: 9
- Pega posters
- Pegatinas de colores: azul/ rojo / verde
- Rotulador color naranja
- Rotulador color negro
- Panel papel de base para colocar los vasos.

Foco de investigación 2: Visión del futuro de los servicios bibliotecarios y valoración de preferencias

■ Objetivo general

Conocer cuáles son las principales prioridades respecto al servicio bibliotecario de aquí a **5 años** vista.

■ Objetivos específicos

- Investigar sobre aceptación de la biblioteca en nuevas líneas de servicio.
- Investigar sobre la aceptación en un futuro de líneas de servicio y funciones que actualmente cumple la biblioteca.
- Investigar la percepción de los usuarios sobre el cambio en los servicios bibliotecarios que implica la transformación de las fuentes de información en especial el concepto biblioteca virtual frente a la biblioteca física.
- Valorar la percepción de los usuarios sobre la capacidad de la biblioteca y sus profesionales para adaptarse a las exigencias de un futuro en un entorno cambiante.

■ Actividad 1: Preferencias sobre líneas de servicio futuras de la biblioteca

Se reparte a cada participante una hoja con 14 opciones de evolución futura de los servicios/funciones de la biblioteca. Se indica a los participantes que algunas de las opciones son aspectos que ya desarrolla la BU y otras son nuevos servicios porque lo que se quiere saber es si las preferencias van hacia consolidar aspectos ya existentes u ofrecer cosas nuevas.

1. Que me ofrezcan acceso a documentos en texto completo a través de mi ordenador
2. Que se mantenga la calidad y cantidad de las colecciones en papel
3. Que me proporcionen acceso a revistas antiguas (anteriores a 1980)
4. Que abran más días y horas
5. Que haya más ordenadores en la biblioteca
6. Que me ofrezca más apoyo bibliotecario en la preparación de bibliografías y materiales para mi trabajo
7. Que los materiales de la colección estén bien conservados
8. Que mejoren las condiciones de espacio y ambientales
9. Que me ofrezcan formación y asesoramiento en el uso de la información
10. Que los libros se recoloquen en las estanterías y estén disponibles más rápidamente

11. Que me ofrezcan servicio a domicilio o en el despacho de entrega de libros y artículos de revista.
12. Que me ofrezcan más colecciones de revistas en formato electrónico
13. Que me ofrezcan espacios tranquilos para estudiar y trabajar
14. Que aumenten los servicios a través del web

Se hacen dos grupos, uno de investigadores y otro de estudiantes. Cada grupo debe seleccionar CINCO de las opciones que se le dan, seleccionando los números de las opciones elegidas. Cada grupo entregará su selección al facilitador. Las tarjetas seleccionadas por cada grupo de pegan en el pánel en el apartado Grupo 1 y Grupo 2

El facilitador contará con un juego de tarjetas con el número y el enunciado. Colocará las tarjetas con los números coincidentes en la selección del grupo 1 y grupo 2 el pánel SELECCIÓN FINAL. Marcará con rotulador los números seleccionados no coincidentes para los dos grupos, y sobre estos los dos equipos deberán consensuar cuales pasarían a la selección final hasta completar las 5 de la selección final.

Mientras se realiza el consenso, con los papeles de los números que quedan, el facilitador coloca los enunciados descartados en el apartado correspondiente del pánel. DESCARTADO

Sobre la selección final, se reparten los números seleccionados a cada grupo que ordenan de arriba abajo en orden de prioridad siendo el 1º colocado el más importante al 5º el menos prioritario. Se marca en el pánel el número que corresponde a la selección en cada uno de los lados del pánel.

El facilitador comenta los resultados del pánel seleccionado, enfocándose en aquellos servicios que se accederán a través de internet o si son más novedosos (no existen actualmente) y aquellos que consolidan un papel tradicional de la biblioteca. Se lanza la posibilidad de que los participantes expongan sus comentarios a lo que queda en el pánel.

Los comentarios enlazan con la siguiente pregunta.

■ Preguntas y comentarios

1. OBJETIVO: Cual es la visión de los servicios de la biblioteca en una dinámica “biblioteca virtual” “biblioteca física”.

¿Los participantes perciben que será importante la evolución de la biblioteca hacia el concepto “biblioteca virtual” en que todos o la mayoría de los servicios serán a través de internet y a distancia o consideran que se mantendrá la “biblioteca física” y se valorará el aspecto presencial y de los espacios.?

2. OBJETIVO: En que grado consideran que el personal de la biblioteca está capacitado para afrontar nuevos retos de servicio

¿Creen que el personal de la biblioteca os puede ayudar a afrontar los nuevos retos que se os presentan ante la llegada de ese “mundo electrónico”, bien por profesionalidad, bien por talante personal? ¿Perciben que los bibliotecarios están preparados para ese futuro?

■ Recogida de datos

- Fotografía del pánel de la actividad
- Para las preguntas 1 y 2, toma de notas

■ Materiales

- Bloc de hojas desechables de gran tamaño
- Rotuladores

- Tarjetas numeradas

Foco de investigación 3: Comunicación de las novedades, mejoras y/o innovaciones de la biblioteca hacia los usuarios

■ Objetivo general

Conocer la eficacia de las actividades de comunicación que lleva a cabo la biblioteca acerca de su propia actividad y las necesidades de actuaciones futuras

■ Objetivos específicos

- Conocimiento por parte de los participantes de los servicios y actividades de la biblioteca
- Satisfacción de los usuarios con la cantidad y calidad de la información que reciben sobre la biblioteca
- Necesidades de información sobre los servicios bibliotecarios no cubiertas
- Vías para mejorar la comunicación por parte de la biblioteca

■ Actividad 1 Conocimiento por parte de los participantes de los servicios y actividades de la biblioteca

Se va a investigar que conocen de lo **qué ofrece** la biblioteca y cómo se han enterado de ello, valorando con una N cuales de los servicios/actividades de la biblioteca resultan novedosos.

CADA PARTICIPANTE RELLENA UNA HOJA DE PAPEL con la lista de servicios, actividades que recuerda. En cada epígrafe deben rellenar el medio por el que se han enterado de que eso existe y una N si es algo que consideran Nuevo o novedoso. Hoja blanca para investigadores, amarilla para estudiantes.

El coofacilitador recoge las hojas y va haciendo una lista con los servicios/oferta enunciado por los participantes en un panel . Mientras se hace esta operación, se realiza la actividad 2

■ Actividad 2 :grado de conocimiento general de la oferta de la biblioteca y de esfuerzo por obtenerlo. Situación actual

Introducción a la actividad: "Las bibliotecas de la UAM están continuamente introduciendo cambios, mejoras y nuevos servicios: La biblioteca hace un esfuerzo por informar de los mismos a través de las páginas web, carteles, reuniones, folletos, etc. Se trata de investigar en qué grado esos mensajes llegan adecuadamente a los usuarios o en qué grado los usuarios se enteran por sus propios medios ("boca a boca", por casualidad, colegas, etc.) o si sólo se enteran si van directamente a la biblioteca".

Se ha preparado un panel con una matriz que representa el grado en que se consideran bien o mal informados de lo que ofrece la biblioteca y en la otra cordenada el grado en que llegan a ese conocimiento por esfuerzo personal o gracias al esfuerzo que hace la biblioteca por comunicar su oferta.

Cada usuario deberá situar una pegatina de color azul en el punto que considere refleja su situación en el cuadro de doble entrada.

■ **Actividad 3: grado de conocimiento general de la oferta de la biblioteca y de esfuerzo por obtenerlo. Situación ideal**

Cada usuario deberá situar una pegatina de color rojo en el punto que considere reflejaría la ideal en el cuadro de doble entrada.

Comentario del facilitador sobre el resultado obtenido en el panel que enlaza con la siguiente pregunta.

■ **Preguntas**

1. OBJETIVO: Investigar vías para mejorar la efectividad de la comunicación por parte de la biblioteca

¿Cómo creéis que os llegaría mejor el mensaje de la biblioteca?. OPINIÓN por turnos

2. OBJETIVO: ver los servicios que se desconocían por parte de algunos de los integrantes

Sobre la lista de servicios enunciados a los participantes, se pregunta a quein le resultan nuevos o desconocidos hasta ahora alguno de los elementos que aparecen.

■ **Recogida de datos**

Recogida de hojas cumplimentadas de la actividad 1

Fotografía del panel de la actividades 1 y 2.

Notas recogidas de la preguntas 1y 2

■ **Materiales**

- 6 Pegatinas azules
 - 6 pegatinas rojas
 - Un panel con las opciones para situar las pegatinas en gráfico de doble entrada
 - Hoja de papel con tres columnas una blanca y una amarilla ("Tipo de servicio" - ¿Cómo te has enterado?"- N/T)
-

Foco de investigación 4: Fallos percibidos

■ **Objetivo general**

Conocer los fallos en el funcionamiento de los servicios

■ **Objetivos específicos**

- Fallos percibidos por los usuarios
- Fallos o deficiencias consideradas más graves

■ **Actividad: lista de fallos**

Brainstorming de los fallos o deficiencias conocidos por los participantes. Los participantes anotarán en una lista en papel los fallos que recuerden o que hayan podido detectar bien por si mismos o por comentarios de colegas..

Los resultados se recogerán de viva voz por rondas de un fallo cada participante hasta agotar las listas sugiriéndoles que indiquen en cual de las categorías de la clasificación se ubican. El facilitador irá anotándolos en la pizarra.

■ **Preguntas y comentarios**

1. **OBJETIVO: Ponderación de la gravedad de los fallos.**

¿De todos los fallos recogidos cuales opinan que son los tres mas graves y porqué?. Turno de respuestas. El facilitador marca con un asterisco naranja los indicados por los estudiantes y con un asterisco negro los indicados

■ **Recogida de datos**

Hojas de los participantes con resultado del brainstorming.

Hojas de papel pizarra

Notas de las opiniones recogidas sobre la gravedad de los fallos.

■ **Materiales**

Hojas para brainstorming blancas y amarillas

Hojas de papel pizarra

Rotuladores negro y naranja